2008-2009

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action

2008-2009

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action

Québec

Dépôt légal | 2e trimestre 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN | 978-2-550-52401-4 (version imprimée)
978-2-550-52402-1 (PDF)

Table des matières

Message du président-directeur général	5
Présentation de la Régie des rentes du Québec	6
Plan d'action 2008-2009	10
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	20
Préoccupations environnementales et sociétales	22
Facteurs de contingence	23
Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes	23
Approbation	23

Message
du président-directeur général

Je vous présente, avec beaucoup d'enthousiasme, le *Plan d'action 2008-2009* de la Régie des rentes du Québec. Il met en relief les actions que la Régie entend réaliser afin de poursuivre la mise en œuvre de son plan stratégique. Il décrit notamment les objectifs et les cibles visés, de même que les moyens à prendre et les ressources disponibles pour les atteindre.

Nous entamerons en 2008-2009 la troisième année de notre *Plan stratégique 2006-2011 : Bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois*; ce sera une année charnière. En effet, bien des choix seront faits pour toucher au but. En outre, nous poursuivrons nos efforts afin de favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois. Pour ce faire, nous continuerons à les sensibiliser à l'importance de la planification financière de la retraite et à les informer sur les sources de revenu à la retraite, les éléments de base du Régime de rentes du Québec et les divers instruments d'épargne-retraite, et ce, avec plus d'énergie et d'originalité que jamais. Nous élaborerons de plus des propositions en vue de la prochaine consultation publique sur le Régime afin de nous assurer qu'il tient compte des besoins des générations futures.

Nous devrons aussi modifier nos pratiques pour satisfaire à la demande croissante de services, ce qui nous incitera à nous transformer. En effet, nous devons accepter de travailler autrement dans certains de nos champs d'action. La transformation implique non seulement une façon différente de livrer les services, mais également une façon différente de les concevoir. Elle nécessite donc des modifications dans la contribution de chacun, y compris dans celle de nos clients. En conséquence, nous déploierons de nouveaux efforts afin d'intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun de nos services en privilégiant, lorsqu'ils sont disponibles, les libres-services Web et téléphoniques.

La transformation vise ultimement à accroître notre capacité de production tout en préservant le niveau de service aux citoyens et la qualité du milieu de travail du personnel. Nous devrons donc posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain en raison de la raréfaction de la main-d'œuvre et des nombreux départs à la retraite. Il faudra pour cela offrir au personnel un milieu de travail stimulant et motivant, sans le surcharger de travail.

À notre plan d'action, nous joignons un plan qui vise à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes présentant des incapacités. Ce plan a été élaboré sur la base des obstacles auxquels ont à faire face ces personnes, qu'il s'agisse de nos clients ou de notre personnel. Nous ajoutons aussi à notre plan d'action des objectifs relatifs à nos préoccupations environnementales et sociétales dans le but de faire part de notre engagement à l'égard du développement durable.

Les objectifs de performance énoncés dans ce plan sont partagés par toute l'organisation. Nos bases sont solides et notre personnel est des plus compétents et engagés. Appuyés aussi par la confiance et la satisfaction manifestées par notre clientèle, nous amorçons ce nouvel exercice avec la conviction que nous atteindrons les objectifs fixés dans le respect de nos ressources.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Présentation
de la Régie des rentes du Québec

La Régie a été créée en 1965. Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec, et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite.

La Régie administre également le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)[1] en vertu de la *Loi sur les impôts*[2]. Les frais d'administration du CIRSE représentent toutefois des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés. La Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec d'autres pays.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres, nommés par le gouvernement, qui proviennent de différents milieux de la société québécoise. Ce conseil donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

La Régie des rentes du Québec a pour mission envers les Québécoises et les Québécois :

- de contribuer à leur sécurité financière à la retraite en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie a une vision qui s'exprime par ces deux énoncés :

- bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les valeurs organisationnelles suivantes :

- l'intégrité;
- l'excellence;
- le service aux citoyens.

1. Le CIRSE permet à tous les parents ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir un paiement de Soutien aux enfants, qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé.
2. L.R.Q., c. I-3, art. 1029.8.61.49.

Ses produits et services

Régime de rentes
du Québec (RRQ)

- La rente de retraite
- Les rentes d'invalidité :
  - la rente d'invalidité;
  - la rente d'enfant de cotisant invalide.
- Les prestations de survivants :
  - la rente de conjoint survivant;
  - la prestation de décès;
  - la rente d'orphelin.
- Le Registre des cotisants
- Les renseignements sur le RRQ

Régimes complémentaires
de retraite (RCR)

- La surveillance des RCR
- La promotion de l'autonomie financière à la retraite
- Les renseignements sur les RCR

Crédit d'impôt remboursable
pour le soutien aux enfants (CIRSE)

- Le paiement de Soutien aux enfants
- Le supplément pour enfant handicapé
- Les renseignements sur le CIRSE

Ententes internationales
de sécurité sociale

- La demande de pension étrangère
- Le certificat d'assujettissement

Sa clientèle[3]

Régime de rentes du Québec

3 724 000
cotisants

1 160 000
bénéficiaires

Régimes complémentaires de retraite

1 242 000
participants et bénéficiaires

647 000
participants actifs

595 000
participants non actifs et bénéficiaires

1 580
régimes surveillés
par la Régie

CIRSE (Données au 31 décembre 2006)

861 000
familles bénéficiaires
du paiement de Soutien aux enfants

31 000
familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé

3. Selon l'information disponible en mars 2007. Source : *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de la Régie des rentes du Québec, p. 2 et 3.
4. Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Les ressources disponibles

Budget 2008-2009

Lois[5]	**Budget des frais d'administration** (en milliers de dollars)	**Budget des immobilisations** (en milliers de dollars)
RRQ	103 169	15 174
RCR	7 672	115
CIRSE	32 939	1 311
TOTAL	**143 780**	**16 600**

5. RRQ : Régime de rentes du Québec;
RCR : régimes complémentaires de retraite;
CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Plan d'action
2008-2009

La production d'un plan d'action annuel figure parmi les exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ce plan constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de motivation. Il sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une gestion par résultats. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont notamment des points de repère qui permettent aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier la performance de la Régie.

Pour déterminer les résultats attendus pour l'année 2008-2009, la Régie a pris en considération sa planification stratégique, ses engagements envers les citoyens ainsi que les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le *Plan d'action 2008-2009* devient, pour l'année en cours, le plan de travail qui concourt à la réalisation du *Plan stratégique 2006-2011*.

Le plan stratégique met en relief trois enjeux à relever pour nous acquitter de notre mission avec performance :

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

2

Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.

3

Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

Pour donner suite à ces enjeux, la Régie a adopté quatre orientations stratégiques, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des prochaines années :

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

2

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

3

Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les technologies de l'information et des communications (TIC), dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.

4

Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les stratégies qu'elle déploie pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats souhaités. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs, qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés, ainsi que des indicateurs pour mesurer les progrès accomplis.

Les objectifs présentés dans ce document découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**1** Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.
Orientations stratégiques	**1** Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.
Axes d'intervention	**1** Comprendre le comportement des citoyens quant à leur participation à l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.
Objectifs stratégiques	**1** D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes. **2** D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite. **3** Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs	Objectif stratégique atteint en 2006-2007.	Objectif stratégique en voie d'être atteint.	Produire une analyse sur l'évolution de l'épargne au Québec de 1999 à 2005 et la rendre publique.
Actions			▪ Exploiter l'*Enquête sur la sécurité financière* de Statistique Canada. ▪ Analyser les données. ▪ Rédiger un rapport d'analyse.
Indicateurs			Analyse sur l'évolution de l'épargne au Québec rendue publique.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**1** Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.
Orientations stratégiques	**1** Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.
Axes d'intervention	**2** Sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.
Objectifs stratégiques	**4** D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.
	5 D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.
	6 D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs	Porter à 60 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite.	Porter à 62 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	Porter à 54 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.
Actions	▪ Évaluer les actions de promotion réalisées en 2007-2008. ▪ Ajuster le plan de déploiement à la lumière des résultats. ▪ Élaborer la programmation des activités de communication 2008-2009. ▪ Réaliser les activités les plus pertinentes en vue d'atteindre l'objectif annuel.		
Indicateurs	Pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenu à la retraite.	Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	Pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux

1
Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

Orientations stratégiques

2
Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

Axes d'intervention

3
Faire évoluer l'encadrement des régimes complémentaires de retraite pour en favoriser l'implantation et le maintien.

4
Adapter le Régime de rentes du Québec à l'évolution de la société québécoise pour en assurer la pérennité.

Objectifs stratégiques

7
D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.

8
D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.

9
D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs

Objectif stratégique atteint en 2006-2007.

Augmenter d'au moins 10 % le nombre d'employeurs* parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 851 au 31 décembre 2006.

* Ce pourcentage exclut les employeurs qui ont converti au RRS leur régime à cotisation déterminée.

Élaborer des propositions préliminaires en vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec (RRQ).

Actions

Réaliser les actions prévues au *Plan d'intervention 2008-2011*.

- Dresser un état de situation du RRQ.
- Déterminer les difficultés auxquelles fait face le RRQ.
- Élaborer les propositions.

Indicateurs

Pourcentage d'augmentation des employeurs* parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.

* Ce pourcentage exclut les employeurs qui ont converti au RRS leur régime à cotisation déterminée.

Rapport faisant état des propositions préliminaires en vue de la prochaine consultation publique sur le Régime de rentes du Québec.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**2** Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.
Axes d'intervention	**5** Réviser les façons de réaliser nos services et nos activités de soutien.
Objectifs stratégiques	**10** D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et toutes nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation. **11** D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation. **12** Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs	Objectif stratégique en voie d'être atteint.	Proposer une solution de transformation touchant au moins deux processus du *Schéma de classification* des processus de la Régie.	Pour l'exercice 2009-2010, limiter la croissance du budget des frais d'administration de la Régie à 2 % par rapport au budget de l'exercice précédent.
Actions		▪ Réaliser les études sous-jacentes à la détermination de la solution proposée. ▪ Préciser la participation des intervenants, les objectifs et la démarche.	▪ Adopter un budget qui permettra d'atteindre l'objectif. ▪ Rendre accessible aux gestionnaires l'information nécessaire à la gestion par activités.
Indicateurs		Nombre de processus pour lesquels une solution de transformation a été proposée.	Pourcentage d'augmentation du budget des frais d'administration par rapport à l'exercice 2008-2009.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**2** Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.
Axes d'intervention	**6** Accroître l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficients pour répondre aux besoins des citoyens.
Objectifs stratégiques	**13** D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.
	14 D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs	Objectif stratégique atteint en 2006-2007.
	Avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.
Actions	• Poursuivre le déploiement des libres-services de réponse vocale interactive. • Profiter de nos contacts avec la clientèle pour promouvoir l'utilisation des libres-services. À cette fin, poursuivre les activités visant à familiariser les employés avec leur utilisation. • S'assurer le concours de nos partenaires pour rendre plus explicite notre volonté d'orienter le client vers les modes de prestation de services les plus efficients. • Poursuivre en continu les activités de promotion des libres-services.
Indicateurs	Pourcentage des progressions réalisées.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.
Axes d'intervention	**7** Consolider la gestion intégrée de la main-d'œuvre.
Objectifs stratégiques	**15** D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification. **16** À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs	**Note :** La mise à jour de la planification quinquennale de la main-d'œuvre est prévue annuellement. Répondre aux demandes de personnel des gestionnaires en leur recommandant en six semaines ou moins des candidats aptes à occuper l'emploi à pourvoir.
Actions	▪ Réaliser les actions prévues pour l'année 2008-2009 au plan d'action de main-d'œuvre 2008-2010 afin d'avoir la main-d'œuvre disponible pour répondre aux demandes. ▪ Élaborer le plan d'action de main-d'œuvre 2009-2011.
Indicateurs	Pourcentage* des demandes pour lesquelles des candidats ont été présentés en six semaines ou moins. * Dans le calcul du pourcentage, chaque poste à pourvoir constitue une demande.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.
Axes d'intervention	**8** Assurer la transmission des savoirs et l'évolution des compétences que possède le personnel.
Objectifs stratégiques	**17** D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.
	18 À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Plan d'action 2008-2009

Objectifs	Objectif stratégique en voie d'être atteint.	Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2008-2009.
Actions		▪ Cibler les employés chez qui il faut développer la ou les compétences jugées prioritaires. ▪ Réaliser les activités de développement.
Indicateurs		Pourcentage des employés visés qui maîtrisent la ou les compétences prioritaires.

Plan d'action 2008-2009 Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	3 Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.	
Orientations stratégiques	4 Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.	
Axes d'intervention	9 Attirer et retenir un personnel compétent et maintenir un climat de travail stimulant.	
Objectifs stratégiques	**19** Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	**20** D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.
Objectifs	Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.
Actions	Réaliser au moins deux interventions visant à renforcer la mobilisation du personnel.	
Indicateurs	Pourcentage des employés qui recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	Taux de rétention des employés réguliers de la Régie.

Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées

La Régie réitère son engagement à l'égard des personnes handicapées avec une troisième édition de son plan d'action. Ainsi, elle répond à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1) qui stipule que :

> Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions [...]. Il doit être produit et rendu public annuellement.

La Régie a respecté la démarche proposée par l'Office des personnes handicapées du Québec en se fixant des objectifs selon les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui lui sont connus. Cependant, elle a ajouté des objectifs préventifs qui vont permettre de lever des obstacles ou de les éviter. C'est à ce titre que le qualificatif « éventuels » a été ajouté à celui d'« existants » pour ce qui est des obstacles.

Le plan présente les sujets de préoccupation, les obstacles existants ou éventuels, les objectifs visés, les actions à réaliser d'ici au 31 mars 2009 ainsi que les indicateurs. Cette année, les objectifs sont au nombre de trois et concernent à la fois la clientèle et le personnel.

Responsabilité et reddition de comptes

La Direction générale des ressources humaines et de la performance a le mandat de coordonner le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Elle assure notamment, à l'aide d'indicateurs, le suivi des résultats auprès des unités administratives responsables. Ces résultats seront consignés au rapport annuel de gestion de la Régie.

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs
Objectifs au regard des services à la population et au personnel				
Connaissance des obstacles	Méconnaissance des obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle de la clientèle de la Régie présentant des incapacités.	1. Connaître les obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle de la clientèle de la Régie présentant des incapacités.	○ Déterminer la meilleure stratégie de sondage à adopter pour obtenir des résultats concluants (composition de l'échantillon, stratégie de collecte, etc.). ○ Modifier le questionnaire en vue de cerner avec précision les obstacles directement liés à une incapacité et de dégager des pistes d'intervention qui conviennent aux besoins de cette clientèle.	Liste des obstacles.
Accès aux services Web	Difficulté d'accès des personnes qui présentent des incapacités aux services en ligne.	2. Respecter au moins 93 % des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI[6] pour au moins deux services transactionnels supplémentaires.	○ Associer les libellés aux champs correspondants. ○ Fournir un équivalent textuel aux images. ○ Nous assurer que les services transactionnels demeurent compréhensibles et utilisables sans feuille de style. ○ Nous assurer que les en-têtes de lignes et de colonnes sont clairement définis dans les tableaux de données. ○ Faire valider les deux services transactionnels concernés par la Coopérative AccessibilitéWeb[7].	Pourcentage des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI qui sont respectées pour les services transactionnels concernés.
Accès aux locaux et aux équipements	Difficulté d'accès des personnes qui présentent des incapacités aux locaux occupés par la Régie et à ses équipements.	3. Comme prévu au plan d'action établi pour 2008-2009, éliminer les obstacles relatifs aux locaux occupés par la Régie et à ses équipements.	○ Prendre connaissance du rapport de la Société immobilière du Québec (SIQ) portant sur l'accessibilité des personnes qui présentent des incapacités aux locaux occupés par la Régie. ○ Établir les priorités d'action et les échéanciers. ○ Réaliser les recommandations pertinentes.	Nombre d'obstacles éliminés.

6. WAI : *Web Accessibility Initiative* (en français : initiative d'accessibilité Web). La WAI fut lancée en 1997 par le World Wide Web Consortium et regroupe plus de 500 membres. La principale mission de la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes qui présentent des incapacités.
7. Coopérative de solidarité ayant pour mission de promouvoir l'accessibilité numérique des sites Web des secteurs privé et public.

Préoccupations environnementales et sociétales

La Régie est consciente des responsabilités environnementales et sociétales qui lui incombent. Ainsi, pour une deuxième année consécutive, elle a tenu à en faire un engagement particulier dans son plan d'action. En favorisant le plus possible les actions environnementales et sociétales, la Régie joint les rangs des promoteurs du développement durable.

Volets	Objectifs	Actions	Indicateurs
Environnemental	Dans le but de promouvoir le développement durable, réaliser au moins dix nouvelles actions à caractère environnemental.	○ Réaliser des actions permettant de : ▪ réduire; ▪ réutiliser; ▪ recycler; ▪ repenser.	Nombre d'actions réalisées.
Sociétal	Contribuer directement à au moins deux activités organisées par des organismes de bienfaisance.	○ Préciser les organismes de bienfaisance. ○ Déterminer la contribution de la Régie.	Nombre d'activités auxquelles la Régie a contribué.

Facteurs de contingence

Bien que le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2008-2009* aient été soigneusement élaborés, certains facteurs, dont les effets sont parfois difficilement prévisibles, peuvent influer sur notre performance et sur les résultats visés. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte afin de pouvoir évaluer avec justesse notre performance au moment de la reddition de comptes.

Parmi ces facteurs, citons :

- la modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Régie;
- la progression des travaux liés à la mise en place de nouvelles technologies de l'information et des communications à l'échelle gouvernementale;
- le comportement des travailleurs à l'égard de la retraite et l'évolution du marché du travail;
- les tendances démographiques, socioéconomiques et politiques.

Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes

Dans l'exécution de son mandat, la Régie observe les résultats à l'aide d'indicateurs intégrés à son tableau de bord de gestion et du suivi des objectifs du plan stratégique. Grâce à ces outils de gestion, les membres du conseil d'administration peuvent suivre assidûment l'état d'avancement du plan d'action annuel et du plan stratégique.

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit préparer un rapport annuel de gestion. Ce rapport rend compte de la *Convention de performance et d'imputabilité* et fait état :

- des résultats atteints au regard des objectifs du plan stratégique et du plan d'action annuel ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*;
- dans la mesure du possible, d'une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats présentés dans ce rapport sont validés par l'auditeur interne de la Régie.

Approbation

Le *Plan d'action 2008-2009* de la Régie des rentes du Québec a été adopté par les membres du conseil d'administration le 7 décembre 2007, sous réserve de son approbation par le ministre responsable.

M. Sam Hamad, ministre responsable de la Régie, a aussi approuvé ce plan d'action.

La version intégrale du *Plan d'action 2008-2009* peut être consultée dans le site Web de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Il est aussi possible d'en obtenir un exemplaire à l'adresse suivante :

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

On peut se procurer cette publication sur bande sonore, en gros caractères ou en braille en composant le 1 800 463-5185.

Ce document a été produit par la Régie des rentes du Québec.

© Gouvernement du Québec

Régie des rentes
Québec

126-RRQ-2008 03